

**PERBEDAAN TINGKAT *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*  
BEHAVIOR PADA KARYAWAN TETAP  
DAN KARYAWAN KONTRAK**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Psikologi  
Untuk memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana ( S-1 ) Psikologi*



Oleh :

**AGUSTINA WIDYASTUTIE**

**NIM : F 100 050 178**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

***UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA***

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional dewasa ini diharapkan dapat mencapai kemajuan di segala aspek kehidupan terutama di dunia industri. Oleh karena itu diperlukan suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan, secara sadar dengan sebuah batasan yang dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar tujuan bersama yang relatif terus menerus juga. Perlu disadari bahwa untuk mencapai kesatuan sosial seperti itu maka dibutuhkan adanya suatu wadah tertentu yang paling tepat yaitu dalam bentuk sebuah organisasi.

Salah satu kunci keberhasilan organisasi ditengah-tengah persaingan adalah sejauh mana orang-orang dalam organisasi secara sinergis berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam pengimplementasian rencana yang disusun yang diarahkan pada usaha pencapaian tujuan.

Kesediaan para karyawan untuk berkontribusi secara positif dalam menyikapi perubahan tersebut akan menjadi sumber bagi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kreativitas kerja (Bogler and Somech dalam Ningtyas, 2005). Perilaku untuk bersedia memberikan kontribusi positif ini diharapkan tidak hanya terbatas dalam kewajiban kerja secara formal, melainkan idealnya lebih dari kewajiban formalnya (Bowler dalam Sofyandi, 2007). Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan kepala bagian keperawatan IGD pada tanggal 22 Juni 2010 yang dilakukan di ruang kepala perawat IGD RSUD Dr. Moewardi Surakarta diperoleh fenomena bahwa perlakuan yang diberikan pihak rumah sakit baik

kepada karyawan kontrak maupun karyawan tetap sama saja yang membedakan adalah status kepegawaian mereka dan antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak masing-masing sudah memiliki tugas pada porsinya sendiri, apabila ada yang bersedia membantu rekan kerjanya hal itu tergantung pada kesediaan masing-masing individu sendiri, karena tidak ada semacam *reward* atau penghargaan dari rumah sakit kepada karyawan yang bersedia membantu karyawan lain.

Menurut literatur organisasi modern, perilaku dalam bentuk kerelaan untuk memberikan kontribusi yang lebih dari kewajiban formal bukanlah merupakan bentuk perilaku organisasi yang dapat dimunculkan melalui basis kewajiban-kewajiban peran formal karyawan (Willering dalam Sofyandi, 2007). Bateman and Organ (Seniati dan Purba, 2004) menyebut perilaku ini sebagai *organizational citizenship behaviors* atau disingkat OCB.

OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. OCB merupakan ekspresi kecintaan, loyalitas, dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi. Jika dalam sebuah organisasi terdapat orang-orang yang memiliki OCB tinggi, maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal (Sofyandi, 2007).

Bateman & Organ (Seniati dan Purba, 2004) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh

perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu. Dilanjutkan oleh Organ (Seniati dan Purba, 2004), bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi.

Organ (Seniati dan Purba, 2004) menyatakan bahwa OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Borman (Ningtyas, 2005) berpendapat bahwa OCB adalah perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis yang bersifat menguntungkan bagi organisasi walau tanpa ada *reward* dari organisasi tersebut.

Melalui teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) (Blau dalam Ningtyas, 2005) dapat diterangkan bahwa *citizenship behavior* dapat diharapkan muncul ketika pekerja mendapatkan pengalaman-pengalaman positif yang berbeda dalam organisasi, dan kemudian pekerja termotivasi untuk memberikan pengalaman-pengalaman yang juga positif kepada organisasi sebagai semacam ungkapan terima kasih. Walaupun terdapat kemungkinan efek negatif dari OCB, secara umum OCB memfasilitasi efektivitas fungsi organisasi melalui sejumlah cara tertentu.

Hubungan antar personal dalam OCB sangat membantu kerja sama (Koys, dalam Seniati dan Purba, 2004). OCB juga sangat membantu dalam koordinasi informasi dan kegiatan-kegiatan dalam kelompok. Sangatlah jelas bahwa OCB berpengaruh terhadap performa organisasi, tetapi pada titik ini perlu penjelasan penting untuk disadari bahwa OCB tidak selalu menghasilkan konsekuensi yang sama (Bowler dalam Sofyandi, 2007).

OCB memiliki empat elemen perilaku yang saling berhubungan namun berbeda sasaran dan tujuannya. Diyakini bahwa sasaran tidak langsung OCB adalah manfaatnya pada pencapaian sasaran-sasaran organisasi (Organ dalam Ningtyas 2005). Dengan demikian karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi akan peduli dengan rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan. Sehingga perusahaan yang memiliki banyak karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi akan dapat membangun perusahaan yang kuat dan berkembang lebih pesat daripada yang lainnya.

OCB itu sendiri mengandung dimensi-dimensi yang membuat seorang karyawan mampu meningkatkan efektivitas organisasi yakni 1). *Obedience*, merupakan sikap pekerja untuk bekerja secara sadar dan bertanggung jawab; memperlihatkan respek terhadap aturan-aturan organisasi; memperlihatkan sikap positif; menggunakan sumber daya organisasi secara bertanggung jawab; menepati janji yang diberikan kepada pelanggan; 2). *Loyalty*, mengindikasikan dukungan terhadap organisasi pada pihak-pihak lain di luar organisasi; menjaga dan mempertahankan organisasi dari ancaman pihak luar; dan komitmen terhadap organisasi terutama pada masa atau situasi sulit; 3). *Participation*, merefleksikan minat atas kegiatan-kegiatan organisasi (menghadiri rapat, dan lain-lain); memberikan informasi yang diperlukan pihak lain; memberi saran-saran perbaikan untuk meningkatkan performa organisasi (Graham dalam Sofyandi, 2007)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan sehingga individu disebut sebagai “anggota atau karyawan yang baik”. Perilaku ini cenderung

melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial dibandingkan sebagai makhluk individu yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kemampuan berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan kerjanya Scholl (Novliadi, 2007).

Kerangka pemikiran guna memahami mengapa orang menunjukkan OCB yakni berlandaskan pada kerangka motif berprestasi, afiliasi, dan kekuasaan (Sofyandi, 2007). Ketiga motif tersebut yang dapat menjelaskan mengapa seorang karyawan menunjukkan OCB atau bekerja melebihi perannya. Karyawan yang berorientasi pada afiliasi akan menunjukkan komitmen terhadap orang lain dalam organisasi, yakni rekan kerja, manajer atau supervisor dengan tercermin pada perilaku menolong, berkomunikasi, bekerjasama dan berpartisipasi. Kesemuanya muncul dari keinginan mereka untuk memiliki dan tetap berada dalam kelompok. Selama individu tersebut memahami bahwa kelompok tersebut bernilai, OCB akan tetap berlanjut.

Karyawan yang menunjukkan OCB karena terdorong oleh motif afiliasi diasumsikan sebagai karyawan yang selalu ingin berada dalam kelompoknya (McClelland dalam Sofyandi, 2007). Hal itu bisa terjadi untuk karyawan tetap, tapi tidak demikian bagi karyawan kontrak. Sebab karyawan tetap sudah pasti memiliki jangka waktu kerja yang lama sampai pada usia tertentu, yakni sekitar 55-60 tahun sehingga karyawan tetap tersebut akan lama berada dalam kelompoknya, sedangkan karyawan kontrak hanya akan berada beberapa tahun saja, maksimal tiga tahun berada di kelompok organisasi tersebut.

Secara sederhana antara karyawan tetap dan karyawan kontrak dapat diartikan yakni, bahwa karyawan tetap merupakan karyawan yang diangkat oleh perusahaan untuk bekerja secara penuh dalam tempo waktu yang tidak dibatasi, sedangkan karyawan kontrak merupakan karyawan yang bekerja berdasarkan kontrak yang dibuat oleh perusahaan dan disepakati bersama, dan karyawan tersebut bekerja kepada perusahaan dalam tempo yang dibatasi (Wahyudi, 2009).

Mengenai perbedaan tingkat OCB pada status karyawan kontrak dan karyawan tetap, telah dilakukan penelitian oleh Van Dyne & Ang (Rauter & Feather, 2004) bahwa karyawan kontrak (yang bersifat borongan) OCB nya lebih rendah dibanding karyawan tetap karena mereka merasa lebih sedikit menerima keuntungan dari organisasi yang mempekerjakan mereka. Namun ada hasil penelitian yang bertentangan dari penelitian sebelumnya yakni oleh Rauter dan Feather (2004) memberikan hasil bahwa karyawan kontrak lebih tinggi OCB nya dibandingkan dengan karyawan tetap. Hal ini karena dipengaruhi oleh nilai harapan akan tujuan individual tertentu, misalnya untuk menaikkan citra diri sehingga citra diri tersebut dapat meningkatkan kesempatan untuk mereka menjadi karyawan tetap dalam organisasi. Hasil penelitian yang bertentangan tersebut terjadi karena lebih terpengaruh pada fungsi motivasional OCB.

Pembedaan status antara karyawan tetap dan karyawan kontrak yang diberikan perusahaan kepada karyawannya merupakan salah satu indikasi dalam pembentukan persepsi karyawan. Persepsi yang muncul (baik itu positif ataupun negatif karyawan terhadap organisasi) akan mempengaruhi dan memotivasi bagaimana perilaku karyawan tersebut dalam bekerja demi perusahaan, dan

sehingga akan mempengaruhi perilaku karyawan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan (Van Dyne&Ang, 1998).

Fungsi motivasional OCB pada karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta diasumsikan tinggi karyawan tetapnya, karena seorang karyawan tetap biasanya akan lama berada dalam kelompoknya, tetap mendapatkan berbagai fasilitas dari perusahaan sampai masa pensiun, sekitar umur enampuluhan, dimana seseorang sudah menjadi tua dan tidak begitu membutuhkan berada pada kelompoknya. Jadi bisa dikatakan bahwa karyawan tetap akan mempunyai OCB lebih tinggi dibandingkan karyawan kontrak.

Karyawan kontrak dengan terpaksa akan kehilangan kelompoknya apabila masa kontrak telah habis. Selain itu, menjadi karyawan kontrak tidaklah begitu menguntungkan, persoalan lain yang ditimbulkan akibat sistem kontrak ini seakan tak berkesudahan mulai dari PHK sepihak, tidak adanya pesangon yang memadai, dan terlebih lagi tidak adanya perlindungan hukum bagi karyawan kontrak yang akan menuntut haknya di pengadilan (Wahyudi, 2009).

Wahyudi (2009) selanjutnya mengatakan bahwa karyawan kontrak dapat diangkat dan diberhentikan sesuai kebutuhan. Perusahaan dapat memperpanjang kontrak jika merasa puas, dan dapat memutus kontrak pada saat tidak merasa puas dengan karyawan kontrak tersebut. Perusahaan juga tidak perlu menanggung berbagai resiko, seperti memberikan pesangon ketika melakukan pemutusan hubungan kerja. Dengan demikian karyawan kontrak tidak memiliki kepastian mengenai masa depan kerjanya di perusahaan tersebut. Status kontrak juga



membuat mereka tidak memiliki kepastian mengenai perpanjangan kontraknya di masa depan.

Ketidakpastian perpanjangan kontrak tersebut diasumsikan akan memicu OCB yang rendah pada karyawan kontrak, dimana karyawan kontrak akan selalu dibayangi perasaan ketidakpastian, khususnya menjelang kontrak berakhir atau pemutusan hubungan kerja (PHK), bahwa karyawan kontrak tersebut akan kehilangan kelompok.

Pada penelitian sebelumnya (Novliadi, 2007) bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki keterdekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang memperkerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki “investasi” di dalamnya. Sehingga diasumsikan bahwa karyawan kontrak OCB nya rendah, karena sudah pasti masa kerjanya juga tidak lama, sehingga tidak mempunyai rasa keterdekatan dengan perusahaan.

Kenyataan yang terjadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, dari seorang sumber, didapat fenomena bahwa ada sebagian karyawan kontrak yang ada di bagian Diklat sering membantu pekerjaan rekannya disaat mereka sudah tidak punya pekerjaan yang harus diselesaikan, namun menurut sumber tersebut tetap saja kesadaran untuk membantu rekan kerja lebih banyak diperlihatkan oleh karyawan tetap dibandingkan karyawan kontrak, dikarenakan karyawan kontrak

merasa tidak akan menjadi bagian lagi dalam perusahaan setelah masa kontraknya habis.

Dari uraian di atas timbul permasalahan ”Apakah benar OCB karyawan tetap lebih tinggi dibandingkan karyawan kontrak”

Untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul “Perbedaan tingkat OCB pada karyawan tetap dan karyawan kontrak”.

### **B. Tujuan Penelitian**

1. Peneliti ingin mengetahui ”Perbedaan OCB pada karyawan tetap dan karyawan kontrak di RSUD Dr. Moewardi Surakarta”.
2. Peneliti ingin mengetahui tingkat OCB karyawan tetap dan karyawan kontrak.

### **C. Manfaat penelitian.**

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan OCB pada karyawan yang memiliki tingkat OCB yang rendah dengan cara melibatkan karyawan dalam segala kegiatan yang berhubungan dengan saling membantu sesama rekan kerja.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya OCB, sehingga dapat melakukan penelitian serupa dengan sasaran populasi atau wilayah pendekatan penelitian yang berbeda.